

RESUM D'ACTIVITATS

FACILITAT PER LES ASSOCIACIONS DE CONSUMIDORS

QUE FORMEN PART DEL CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM

ACPB. Associació de Consumidors de la Província de Barcelona	4
ACRAC. Alternatives al consum	5
AICEC-ADICAE. Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya	6
Associació de Joves Consumidors de Catalunya. Consum Rebel	8
CUS, Salut, Consum i Alimentació. Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat	9
L'OCUC. Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya	11
PROGRAN. Associació Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran	12
UCC. Unió de Consumidors de Catalunya.	13
Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província	16
FCCUC. Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya	18



Ajuntament de Barcelona
Promoció Econòmica

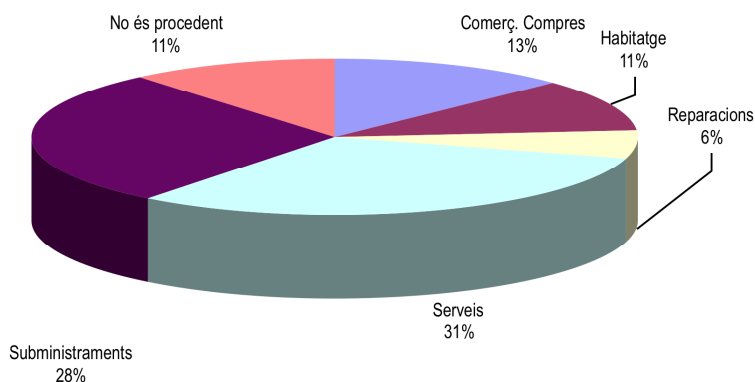
En aquestes pàgines es recullen les dades de les associacions de consumidors membres del Consell Municipal de Consum. Les dues primeres taules reflecteixen els percentatges de consultes i reclamacions en conjunt, a més dels que corresponen a l'OMIC. A l'apartat «Total» apareixen els percentatges del conjunt de tots els organismes.

A continuació es recullen les dades i un resum de l'activitat de cada associació.

DADES CONJUNTES DEL CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM

Consultes ateses

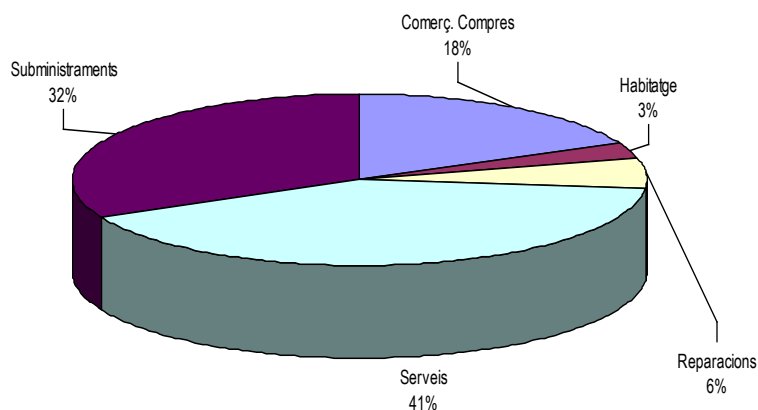
Consultes	OMIC	ACPB	ACRAC	AICEC-ADICAE	CUS	L'OCUC	UCC	UNAE	TOTAL
ALIMENTACIÓ	1,04%	21,41%			1,18%			1,47%	1,03%
COMERÇ. COMPRES									12,57%
Béns	2,64%	0,92%	2,61%		4,10%		5,59%	1,76%	2,29%
Automòbils	2,18%	0,46%			1,66%		0,68%	0,88%	1,69%
Calçat i tèxtil	2,52%	1,38%	6,96%					0,59%	1,89%
Electrodomèstics	6,8%	1,22%	1,74%		1,50%			0,88%	5,08%
Mobles i decoració	1,81%	0,46%			1,18%			1,18%	1,37%
HABITATGE									10,65%
Habitatge	1,52%	3,67%			3,23%			2,35%	1,34%
Arrendaments	10,22%	0,92%	6,96%				7,63%	7,35%	8,05%
Compra d'habitatge	1,45%	0,76%					2,88%	3,53%	1,21%
Temps compartit	0,03%	0,31%						0,29%	0,04%
REPARACIONS									5,73%
Reparacions a la llar	2,44%	7,03%	1,74%				5,42%	3,53%	2,07%
Automòbils	1,81%	6,57%					1,86%	2,35%	1,52%
Electrodomèstics	2,45%	1,83%	2,61%				9,83%	1,76%	2,14%
SERVEIS									30,65%
Turisme	2,77%	3,98%			3,00%		2,54%	0,88%	2,25%
Serveis	4,87%				3,71%		2,03%	0,88%	3,74%
Assegurances	2,87%	3,21%		25,00%	1,66%		3,90%	3,82%	4,03%
Ensenyament	2,34%	0,76%					1,02%	0,59%	1,78%
Entitats financeres	3,92%	1,83%		75,00%	1,42%		5,08%	7,06%	8,34%
Oci i cultura	2,49%						0,34%	1,18%	1,85%
Administració	0,03%	3,36%					1,02%	1,18%	0,12%
Sanitat	1,73%	1,53%			46,06%		0,68%	2,06%	2,21%
Restauració	1,96%	0,92%					0,17%	0,59%	1,47%
Transports	6%	12,84%	12,17%		1,81%		4,58%	1,47%	4,86%
SUBMINISTRAMENTS									27,93%
Aigua	1,2%	0,15%					1,02%	2,06%	0,96%
Electricitat	6%	6,73%	0,87%				9,66%	14,41%	5,57%
Gas	2,35%	0,61%					2,37%	2,94%	1,91%
Aigua, llum i gas					7,18%				0,14%
Telecomunicacions	24,57%	17,13%	64,35%		22,32%		21,02%	22,65%	20,15%
NO ÉS PROCEDENT	12,58%						10,68%	10,29%	10,89%



DADES CONJUNTES DEL CONSELL MUNICIPAL DE CONSUM

Reclamacions gestionades

Reclamacions	OMIC	ACPB	ACRAC	AICEC-ADICAE	CUS	UCC	UNAE	TOTAL
ALIMENTACIÓ	2,01%	8,55%			0,97%		0,73%	1,84%
COMERÇ. COMPRES								17,85%
Béns	3,69%	1,97%			4,19%	3,03%	1,09%	3,39%
Automòbils	1,66%	0,66%	11,11%		1,08%	6,06%	2,19%	1,54%
Calçat i tèxtil	2,83%	3,29%					1,09%	2,40%
Electrodomèstics	10,85%	1,97%			1,51%		1,09%	9,15%
Mobles i decoració	1,52%	0,66%	5,56%		0,97%		0,73%	1,36%
HABITATGE								2,69%
Habitatge	0,29%	6,58%	5,56%		3,01%		0,00%	0,52%
Arrendaments	1,9%	0,66%	5,56%				0,73%	1,61%
Compra d'habitatge	0,59%	1,32%	5,56%				1,09%	0,53%
Temps compartit	0,05%						0,00%	0,04%
REPARACIONS								5,69%
Reparacions a la llar	1,93%	12,50%				9,09%	3,28%	1,85%
Automòbils	1,64%	15,13%	5,56%			3,03%	1,82%	1,58%
Electrodomèstics	2,62%	2,63%					3,28%	2,26%
SERVEIS								40,23%
Turisme	2,81%	7,89%	5,56%		2,90%	3,03%	2,92%	2,69%
Serveis	8,43%				2,04%		0,73%	7,15%
Assegurances	1,53%	3,95%	11,11%	4,47%	1,08%	3,03%	4,01%	1,80%
Ensenyament	1,38%						1,09%	1,17%
Entitats financeres	2,71%	1,32%		95,53%	0,97%	9,09%	7,30%	9,02%
Oci i cultura	4,11%						0,73%	3,42%
Administració	0,03%						0,36%	0,04%
Sanitat	0,95%		5,56%		62,80%	3,03%	0,73%	4,95%
Restauració	3,47%	1,32%				3,03%	0,73%	2,92%
Transports	8,33%		22,22%		1,18%	3,03%	2,92%	7,09%
SUBMINISTRAMENTS								31,67%
Aigua	0,31%	0,66%				3,03%	0,36%	0,38%
Electricitat	4,43%	28,95%					16,79%	4,41%
Gas	1,61%		16,67%				2,55%	1,51%
Aigua, llum i gas					4,52%			0,30%
Telecomunicacions	28,32%				12,80%	51,52%	40,15%	25,37%
NO ÉS PROCEDENT							1,46%	0,03%

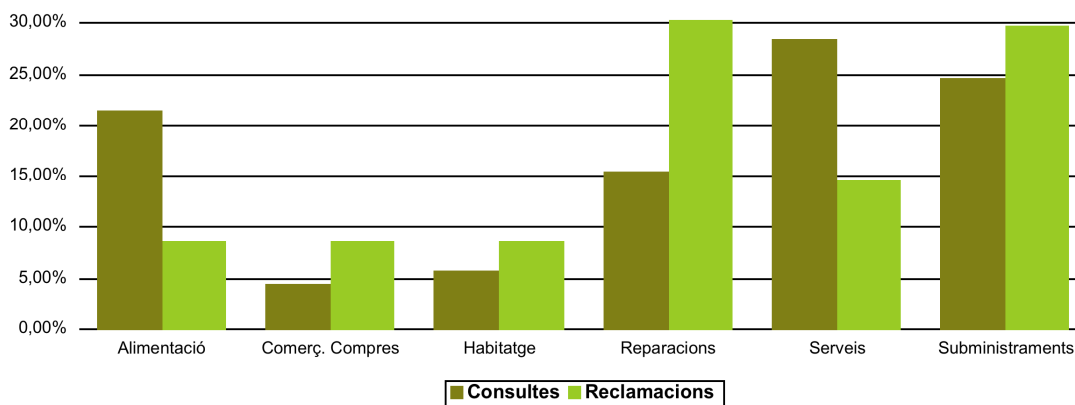


ACPB

Associació de Consumidors de la Província de Barcelona

L'ACPB és una entitat catalana sense ànim de lucre que des de la seva creació, l'any 1967, es dedica a informar, assessorar i defensar les persones consumidores de Catalunya davant els abusos, els fraus i els enganys en què es poden trobar.

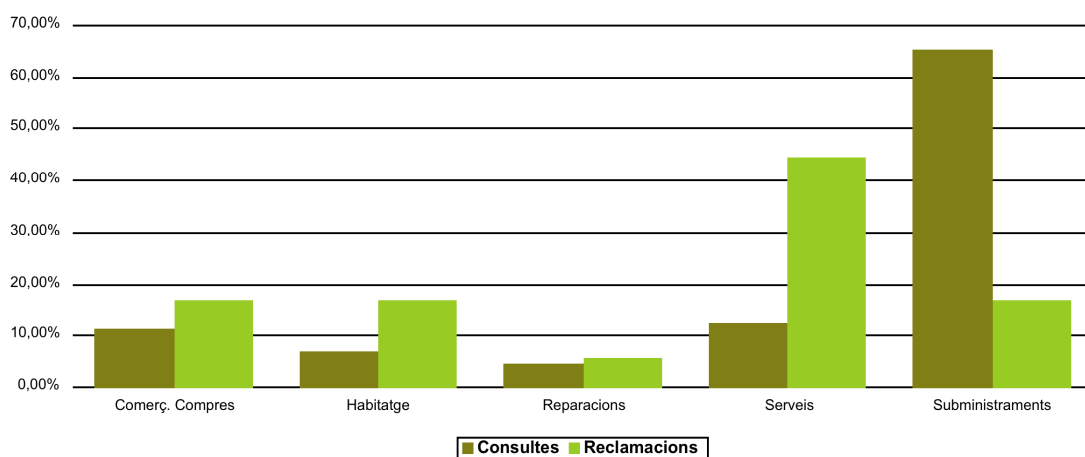
	Consultes	Reclamacions
ALIMENTACIÓ	21,41%	8,55%
COMERÇ. COMPRES		
Béns	0,92%	1,97%
Automòbils	0,46%	0,66%
Calçat i tèxtil	1,38%	3,29%
Electrodomèstics	1,22%	1,97%
Mobles i decoració	0,46%	0,66%
HABITATGE		
Habitatge	3,67%	6,58%
Arrendaments	0,92%	0,66%
Compra d'habitatge	0,76%	1,32%
Temps compartit	0,31%	
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	7,03%	12,50%
Automòbils	6,57%	15,13%
Electrodomèstics	1,83%	2,63%
SERVEIS		
Turisme	3,98%	7,89%
Assegurances	3,21%	3,95%
Ensenyament	0,76%	
Entitats financeres	1,83%	1,32%
Administració	3,36%	
Sanitat	1,53%	
Restauració	0,92%	1,32%
Transports	12,84%	
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua	0,15%	0,66%
Electricitat	6,73%	28,95%
Gas	0,61%	
Telecomunicacions	17,13%	
TOTAL	100%	100%



ACRAC. ALTERNATIVES AL CONSUM

ACRAC. ALTERNATIVES AL CONSUM és una organització de consumidors i usuaris inscrita amb el número 52 a l'Agència Catalana del Consum i interessada en un consum conscient i més solidari. ACRAC és un punt de trobada per a tots aquells que creuen que és possible una vida més conscient en una societat més compromesa. Volem pensar i portar a terme formes de consum no agressives amb el medi natural i social. ACRAC organitza cursos, tallers, seminaris i conferències sobre noves formes de consum i ofereix serveis d'assessorament jurídic i de defensa al consumidor.

	Consultes	Reclamacions
COMERÇ. COMPRES		
Béns	2,61%	
Automòbils		11,11%
Calçat i tèxtil	6,96%	
Electrodomèstics	1,74%	
Mobles i decoració		5,56%
HABITATGE		
Habitatge		5,56%
Arrendaments	6,96%	5,56%
Compra d'habitatge		5,56%
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	1,74%	
Automòbils		5,56%
Electrodomèstics	2,61%	
SERVEIS		
Turisme		5,56%
Assegurances		11,11%
Sanitat		5,56%
Transports	12,17%	22,22%
SUBMINISTRAMENTS		
Electricitat	0,87%	
Gas		16,67%
Telecomunicacions	64,35%	
TOTAL	100%	100%





AICEC - ADICAE

AICEC-ADICAE

Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya

Fitxa de l'associació

Nom de l'associació: Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya (AICEC-ADICAE)

Número de registre: 46

Web: www.adicae.net/catalunya

President: Manuel Pardos Vicente

Vicepresident: Jordi Tarruella Mellado

Secretari: Jaume Vallès Armengol

Coordinadora tècnica: Isabel Prado González

Secretari general: Jofre Farrés Roselló

Qui som?

AICEC (Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances de Catalunya) està integrada a ADICAE, una associació d'àmbit nacional especialitzada en l'assessorament genèric i el consum de productes i serveis financers (bancaris, d'assegurances i d'inversió) amb més de vint anys d'història.

Objectius principals

Com a associació de consumidors, pretenem compensar la gran diferència que hi ha entre el ciutadà i les grans entitats financeres, cada vegada més allunyades dels interessos dels consumidors i els usuaris. El nostre objectiu és aconseguir una societat més justa en l'àmbit del consum financer millorant els canals d'informació i formació entre les entitats financeres i els consumidors.

Altra informació rellevant de l'entitat

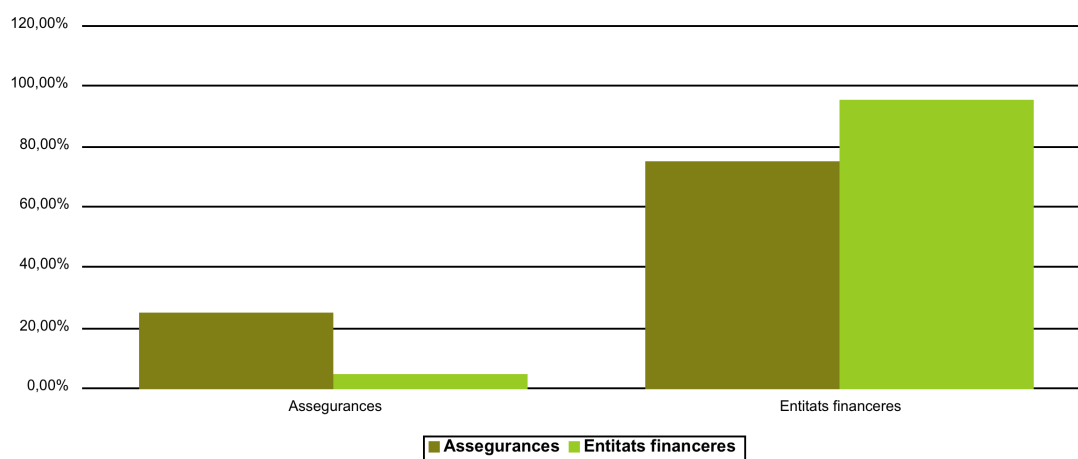
AICEC-ADICAE és membre del Consell de les Persones Consumidores i Usuàries de Catalunya i representant dels consumidors al Consell Municipal de Consum de Barcelona.

ADICAE és membre de la Comissió Permanent del Consell de Consumidors i Usuaris d'Espanya, membre del Consell Consultiu de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, membre de Consumers International i membre dels diferents grups de treball sobre serveis financers de la Comissió Europea.

Temes importants tractats durant l'any 2009

L'any 2009 ha estat dominat especialment per les **conseqüències directes** que la **crisi econòmica financera a escala mundial** ha tingut per als consumidors catalans: des de final de 2008 s'han incrementat notablement les **comissions** cobrades als consumidors en les operacions financeres, així com les **quotes hipotecàries** d'aquells per a qui la revisió va arribar en els mesos finals del 2008. Tot això, sumat a la desastrosa **destrucció de llocs de treball**, ha impossibilitat a molts consumidors el pagament de les hipoteques. L'espectacular baixada dels tipus d'interès va destapar la **comercialització indeguda de productes d'inversió d'alt risc** i va provocar pèrdues econòmiques considerables en consumidors hipotecats. La intervenció estatal d'entitats com ara Caja Castilla La Mancha o Agrupació Mútua davant la falta de liquiditat que patien va generar un **debat públic sobre la responsabilitat estatal i el cost públic de les males gestions financeres privades**. Tot això va crear una alarma social en els estalviadors i els consumidors, que veien perillar els seus estalvis i els seus habitatges sense garanties ni tampoc mesures o ajudes suficients que permetessin frenar la caiguda fins a l'embargament hipotecari. Va ser quan més es va posar en dubte per part dels consumidors la defensa i la seguretat dels estalvis, com també la confiança dipositada en les entitats financeres. Aquests són alguns dels reptes en els quals AICEC-ADICAE ha mantingut un paper destacat l'any 2009, que ha representat per als consumidors i les associacions de consumidors un grau d'alerta especial i constant, carregat de responsabilitats i obligacions.

	Consultes	Reclamacions
SERVEIS		
Assegurances	25,00%	4,47%
Entitats financeres	75,00%	95,53%
TOTAL	100%	100%





ASSOCIACIÓ DE JOVES CONSUMIDORS DE CATALUNYA CONSUM REBEL

PRESENTACIÓ

L'Associació de Joves Consumidors de Catalunya - CONSUM REBEL fa anys que lluita per la defensa dels drets dels joves consumidors. Té com a activitats prioritàries l'assessorament i l'orientació en temes de consum, la divulgació dels drets dels joves consumidors tant de manera individual com general, i la representació dels seus drets a les juntes arbitrals de consum.

La nostra associació vol acostar els joves als temes relacionats amb el consum, atès que una bona informació pot evitar moltes de les reclamacions i molts dels enganys que sovint es produeixen. Per aquest motiu, estem especialitzats en temes relacionats amb el consum jove i especialment en els seus costums de consum, participant activament en la realització de conferències, col·loquis i tallers per a aquest col·lectiu.

ACTUACIÓ

Fites més importants del 2009

Les nostres actuacions durant l'any 2009 han anat en dues direccions, però han tingut el mateix objectiu: educar i informar els joves consumidors en temes de consum que els poden interessar i tocar de ben a prop.

La primera actuació ha estat l'organització de **conferències, col·loquis i tallers** participatius sobre consum juvenil a la nostra seu i en instituts, col·legis, casals i centres cívics.

Els temes més sol·licitats han estat «Anorèxia i bulímia: cuida el teu cos», «Els riscos i la prevenció a l'hora de fer-se un pírcing o un tatuatge» i «Els joves i els mòbils». Així mateix, hem portat a terme activitats sobre els temes següents: «Internet com a mitjà de compravenda de productes», «La publicitat com a inductora a consumir», «L'habitatge: un dret», «Viatges de final de curs», «Locals d'esbarjo i dret d'admissió», «Consum responsable i comerç just», «Assegurances de motocicletes i cotxes», «Deixa de fumar», «El cànon digital», «L'arbitratge de consum», «Consum de noves tecnologies» i «El consum de marques», entre d'altres.

La segona actuació ha estat la confecció d'una **publicació**, un nou còmic en matèria de consum sobre les noves tecnologies i els joves titulat **Joves, mbl & net**. Tenint en compte el precedent i l'experiència de l'any anterior, amb l'edició d'aquest nou còmic Consum Rebel s'apropa als joves mitjançant una eina que els és atractiva i que estan acostumats a llegir, i per mitjà de la qual els nois i les noies aprenen com poden fer un ús conscient, responsable i informat de les noves tecnologies, concretament del telèfon mòbil i Internet, dels quals són grans consumidors i usuaris. Mitjançant aquest còmic, que inclou diverses historietes protagonitzades per nois i noies, es plantegen situacions en què es poden trobar els joves, ells mateixos o els seus amics, relacionades amb els telèfons mòbils i Internet. Com que és un col·lectiu que fa servir els mitjans electrònics de manera quotidiana i constant, és el que està més exposat a patir situacions d'indefensió com a consumidor i usuari, a causa de la manca d'informació sobre què ha de fer i com ha d'actuar per fer valer els seus drets.

Els nostres objectius per al 2010

Des de Consum Rebel, aquest any 2010 volem continuar en la mateixa línia d'actuació. Per aquest motiu, i mitjançant diferents convenis, arribarem a diversos municipis que s'interessin per les nostres activitats, organitzant conferències, col·loquis i tallers en centres cívics, casals, escoles i instituts que ens ho sol·licitin.

La nostra associació ha ampliat la temàtica per a conferències, col·loquis i tallers i ofereix noves activitats per als joves, com per exemple «Aprèn sense adonar-te'n» i «Que no t'enredin amb la publicitat», a les quals hem d'afegir un nou taller que pren com a punt de partida la nova publicació *Joves, mbl & net*.



CUS, Salut, Consum i Alimentació Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat

La **CUS, Salut, Consum i Alimentació** és una associació de consumidors sense ànim de lucre que va néixer l'any 1977 com a conseqüència de la indefensió en què es trobaven els usuaris del sistema públic de salut. Posteriorment, l'any 1982, va ampliar el seu àmbit d'actuació amb temes de consum en general, però sempre tractant de manera transversal la perspectiva de la salut.

La **CUS** és considerada com una de les associacions de consumidors més representatives de Catalunya i forma part del Consell de les Persones Consumidores, del Consell Municipal de Consum i de diferents comissions i òrgans de participació, tant de consum com de salut i alimentació.

La nostra actuació ha prioritzat tres àmbits, la salut, el consum i l'alimentació, sense deixar de banda temes tan importants com ara els centres sociosanitaris i el medi ambient. Com a associació de consumidors sensible a la problemàtica dels ciutadans, oferim diversos serveis als municipis, les entitats i les persones que ho sol·licitin.

Disposem de delegacions a Lleida capital (dues), a Mollerussa i a Tàrraga i tenim convenis amb diferents municipis per assessorar-los en temes de consum i de salut.

La defensa dels drets dels consumidors i els usuaris és la principal activitat de les nostres oficines, i la formació, la informació i la divulgació de temes de salut, consum i alimentació són les principals consultes que ens arriben.

Una eina important per a la **CUS** són les xerrades i els tallers que organitzem en diversos municipis, i no tan sols per a persones grans i col·lectius de dones, sinó que també oferim serveis a grups de joves per mitjà d'instituts i grups de lleure.

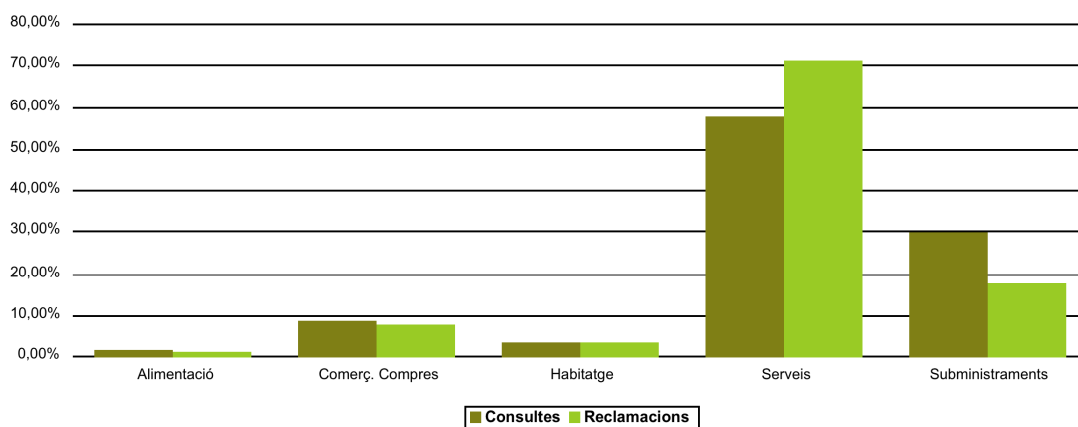
Com que la prevenció i la promoció d'hàbits saludables i de consum és una tasca prioritària per a la **CUS**, hem desenvolupat diversos estris, jocs i instruments que ajuden a conscienciar els futurs consumidors de les seves responsabilitats com a tals i de com poden exercir un consum responsable i sostenible.

Editem un butlletí, que fins ara és trimestral i que fem arribar tant a socis com a col·laboradors, com també fullets, tríptics, guies, etc.

Si voleu més informació, us podeu posar en contacte amb nosaltres per mitjà de la nostra pàgina web, www.cus-usuaris.org, on també trobareu les adreces, els correus electrònics i els telèfons de les nostres delegacions.

Barcelona, 24 de febrer de 2010

	Consultes	Reclamacions
ALIMENTACIÓ	1,18%	0,97%
COMERÇ. COMPRES		
Béns	4,10%	4,19%
Automòbils	1,66%	1,08%
Electrodomèstics	1,50%	1,51%
Mobles i decoració	1,18%	0,97%
HABITATGE		
Habitatge	3,23%	3,01%
SERVEIS		
Turisme	3,00%	2,90%
Serveis	3,71%	2,04%
Assegurances	1,66%	1,08%
Entitats financeres	1,42%	0,97%
Sanitat	46,06%	62,80%
Transports	1,81%	1,18%
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua, llum i gas	7,18%	4,52%
Telecomunicacions	22,32%	12,80%
TOTAL	99%	100%



CONSULTES I RECLAMACIONS SOBRE SALUT A BARCELONA CIUTAT, 2009

Tema	Percentatge
ICAM	3,42%
Fàrmacs	6,16%
Centres sociosanitaris	2,05%
Mútues privades	8,73%
Possibles negligències	14,21%
Personal d'infermeria	1,54%
Mala comunicació metge-pacient	6,68%
Llistes d'espera per a proves diagnòstiques	2,91%
Llistes d'espera per a especialistes	4,28%
Llistes d'espera per a cirurgia	6,16%
Canvi d'equip d'atenció primària	7,02%
Prestacions ortopèdiques	2,74%
Centres d'estètica	2,57%
Odontologia	9,93%
Alimentació	1,88%
Ambulàncies	1,37%
Tràmits a CatSalut	2,91%
Segona opinió	1,54%
Altres	13,87%

L'OCUC. Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya

L'OCUC (Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya) és una entitat sense ànim de lucre declarada d'utilitat pública i és l'organització més representativa a Catalunya. Des de l'any 1978 es dedica a defensar, assessorar, informar i representar els consumidors i els usuaris.

L'àmbit territorial de L'OCUC és Catalunya i actualment l'organització té seus a Barcelona, Sant Feliu de Llobregat, Mataró, Malgrat de Mar i Girona.

L'OCUC té com a objectiu principal la defensa dels drets i els interessos dels consumidors i els usuaris mitjançant les actuacions següents:

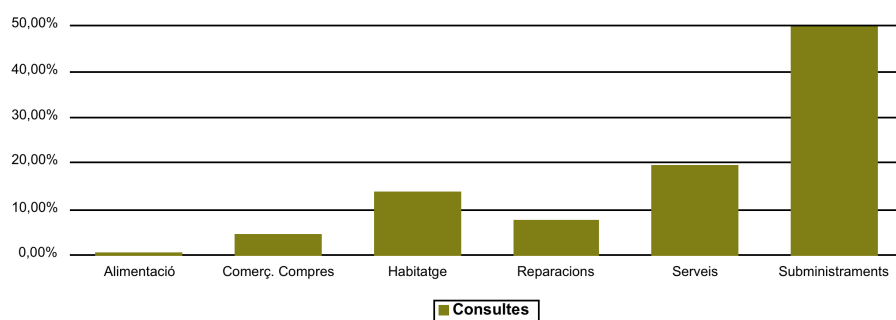
- Assessorament als associats i assistència en la reclamació o la mediació amb les empreses.
- Educació dels consumidors i els usuaris i difusió i defensa dels seus drets.
- Alerta i prevenció dels riscos que poden afectar els seus drets.
- Denúncia dels abusos dels agents públics o privats.
- Exercici d'accions legals contra els fraus o els excessos que els puguin perjudicar.

L'OCUC imparteix xerrades, cursos i tallers de formació i duu a terme campanyes de consum responsable i de sensibilització ambiental. També elabora estudis de mercat i informes sobre temes de consum i ambientals.

L'OCUC edita trimestralment la revista L'OCUC Press i el butlletí L'OCUC Informatiu, que s'intercala amb la revista, a més de diverses guies pràctiques sobre temes de consum i ambientals.

Per a més informació, podeu consultar la nostra pàgina web, www.ocuc.cat, on a part de tota la informació sobre l'organització trobareu les adreces, els telèfons i les adreces electròniques de les nostres seus.

	Consultes
ALIMENTACIÓ	0,48%
COMERÇ. COMPRES	
Béns	3,90%
Automòbils	0,83%
HABITATGE	
Habitatge	2,98%
Arrendaments	8,32%
Compra d'habitatge	1,80%
Temps compartit	0,44%
REPARACIONS	
Reparacions a la llar	2,01%
Automòbils	2,19%
Electrodomèstics	3,33%
SERVEIS	
Turisme	1,58%
Serveis	0,79%
Assegurances	2,71%
Ensenyament	0,74%
Entitats financeres	8,06%
Administració	1,18%
Transports	4,29%
SUBMINISTRAMENTS	
Aigua	1,14%
Electricitat	23,38%
Gas	3,06%
Telecomunicacions	22,07%
TOTAL	0,99%
Sense especificar	





PROGRAN

Associació Promotora de l'Orientació del Consum de la Gent Gran

Associació de consumidors especialitzada en el consum de la gent gran. La seva activitat, des del 1995, ha estat informar i formar consumidors grans a partir de les consultes que rep.

En especial, es fa una tasca d'informació als casals de gent gran i d'assessoria telefònica i assistència presencial a la seu social, en col·laboració amb la FATEC (Federació de Gent Gran de Catalunya).

L'àmbit d'actuació és el territori català i especialment els gairebé 500 casals adherits a FATEC (es calcula que agrupen un col·lectiu de 100.000 persones grans).

L'objectiu de l'entitat és ampliar aquest servei i continuar defensant els problemes de consum de la gent gran.

UCC

Unió de Consumidors de Catalunya

La **Unió de Consumidors de Catalunya (UCC)** és una associació sense ànim de lucre que té com a objectiu primordial prestar serveis a tots els consumidors i usuaris, i molt especialment informar-los i assessorar-los, gestionar les reclamacions, les queixes i les denúncies, elaborar les enquestes i els sondeigs pertinents i divulgar tota la informació que pugui afavorir l'actuació dels ciutadans i les ciutadanes com a consumidors i usuaris.

La UCC participa en les diferents juntes arbitral constituintes a Catalunya com a vocal en representació dels consumidors i duu a terme campanyes periòdiques de foment del Sistema Arbitral de Consum com a solució als conflictes de consum.

La **Unió de Consumidors de Catalunya** va ser declarada l'**organització de consumidors més representativa a Catalunya** mitjançant resolució de l'Honorable Conseller d'Indústria, Comerç i Turisme, de data 13 de maig de 1998.

Com a associació democràtica, progressista i sense ànim de lucre, la UCC lluita per la defensa dels drets dels consumidors i els usuaris amb total independència davant els poders públics i privats, i organitzacions polítiques, econòmiques i socials. Els estatuts de la Unió de Consumidors de Catalunya recullen la finalitat de defensa i promoció dels interessos i els drets, individuals i col·lectius, dels consumidors i els usuaris, la formació i la informació d'aquests consumidors i usuaris i la seva representació.

La Unió de Consumidors de Catalunya (UCC) promou la col·laboració amb els poders públics, especialment amb les OMIC.

La **Unió de Consumidors de Catalunya presta un servei adreçat a tots els consumidors i usuaris** consistent en la **informació i l'assessorament sobre temes de consum**. Aquest servei d'atenció personalitzat s'ofereix a tots els consumidors i usuaris, independentment de si en són socis o no. L'assessorament és totalment gratuït per a aquelles persones que volen informació telefònica o escrita. Una part important del col·lectiu que s'adreça a la Unió de Consumidors de Catalunya arriba des de diferents oficines municipals d'informació al consumidor, des d'oficines provincials d'informació als consumidors o des del Telèfon dels Consumidors de la Generalitat de Catalunya. Altres persones acudeixen a nosaltres directament (www.consumidors.org).

La Unió de Consumidors de Catalunya també ofereix un servei específic per als associats, que consisteix en **la gestió i la tramitació de reclamacions, queixes i denúncies**.

A banda d'aquests serveis, la Unió de Consumidors de Catalunya (UCC) elabora enquestes, sondeigs i estudis sobre diferents temes d'actualitat d'especial interès per als consumidors.

PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ

La Unió de Consumidors de Catalunya (UCC) és una organització oberta a tots els sectors de població, i una de les seves principals reivindicacions és la defensa del dret de tots els ciutadans a una millora permanent de la qualitat de vida. La Unió de Consumidors de Catalunya (UCC) destina la totalitat dels seus ingressos a l'acompliment dels seus objectius.

CONSELLS I COMISSIONS

La Unió de Consumidors de Catalunya (UCC) és present en la majoria dels consells i les comissions de participació per fer-hi sentir la veu dels consumidors i els usuaris. Entre aquests consells i comissions, destaquem els següents:

- Consell de Ciutat de l'Ajuntament de Barcelona (la UCC va ser escollida per representar el Consell Municipal de Consum)
- Consell Municipal de Consum de Barcelona

- Consell de les Persones Consumidores de Catalunya
- Comissió de Preus de la Generalitat de Catalunya
- Consell General de Participació de l'Agència Catalana de Turisme
- Consell i Fòrum de l'Audiovisual de Catalunya
- Agència de Qualitat d'Internet (IQUA)
- Agència de Seguretat Alimentària
- Consell de Sostenibilitat
- Consell d'Agricultura Ecològica
- Institut Metropolità del Taxi

CONVENIS I COL-LABORACIONS

La Unió de Consumidors de Catalunya té subscrits convenis de prestació de serveis amb diferents municipis catalans per tal de gestionar el servei d'atenció als consumidors. També col·labora de manera continuada en les campanyes municipals de consum (tallers escolars, inspeccions, redacció de documents informatius, informes, xerrades, etc.).

RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

La Unió de Consumidors de Catalunya s'ha constituït en el referent de molts mitjans de comunicació de Catalunya tant a l'hora de tractar temes d'actualitat sobre qüestions que afecten els consumidors com per difondre els drets que els emparen segons la legalitat vigent i enviar comunicats de premsa.

Cal destacar la participació de la Unió de Consumidors de Catalunya de manera habitual en més de quinze **programes de ràdio i televisió**. Així mateix, els convenis signats amb la Xarxa Audiovisual Local (XAL), que agrupa el nombre més alt de televisions locals de Catalunya, i l'Agència de Comunicació Local, SA, que agrupa la majoria de les emissores de ràdio municipals, ens permeten tenir un canal estable per difondre tant el material audiovisual que puguem elaborar com els drets dels consumidors.

MITJANS D'INFORMACIÓ I FORMACIÓ PROPIS POSATS A LA DISPOSICIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES

1. Revista

En la tasca de difusió d'informació per part de la UCC, durant l'any 2009 hem continuat editant la revista Consumidors, un projecte que vam començar l'any 2008 amb molt èxit i que s'ha constituït com un dels eixos principals d'actuació de l'associació. Aquesta publicació de caràcter semestral tracta temes d'actualitat, novetats legislatives, estudis comparatius, entrevistes, informes, etc. Totes les seccions estan orientades a informar els consumidors i els usuaris.

La revista té com a destinataris consumidors i professionals del consum, i es distribueix entre els socis de la UCC, les OMIC, les OPIC i altres equipaments públics de proximitat, com ara biblioteques, per a la seva difusió.

2. Butlletí digital *Consumidors.org*

L'objectiu del butlletí informatiu Consumidors és fer arribar informació d'interès als consumidors i els usuaris d'arreu de Catalunya d'una manera ràpida i àgil, i amb una periodicitat trimestral.

Aquest objectiu s'aconsegueix difonent el butlletí digital per correu electrònic a associats i usuaris del portal Consumidors.org i a persones d'altres col·lectius o bé particulars que vulguin rebre'l. El butlletí digital, per les característiques del mitjà, no té l'extensió de la revista en paper i no presenta el mateix contingut necessàriament, sinó que porta una informació més sintètica i alhora més actual.

El format del butlletí està estructurat en unes seccions fixes que ens permeten tractar els diferents temes d'interès amb molt dinamisme i fer més o menys èmfasi en els temes.

3. Publicacions específiques sobre temes de consum

La Unió de Consumidors de Catalunya elabora tota una sèrie de materials que estan a la disposició dels ciutadans a l'apartat de publicacions del portal Consumidors: <http://www.consumidors.org/interior.jsp?Pagina=Publicacions>.

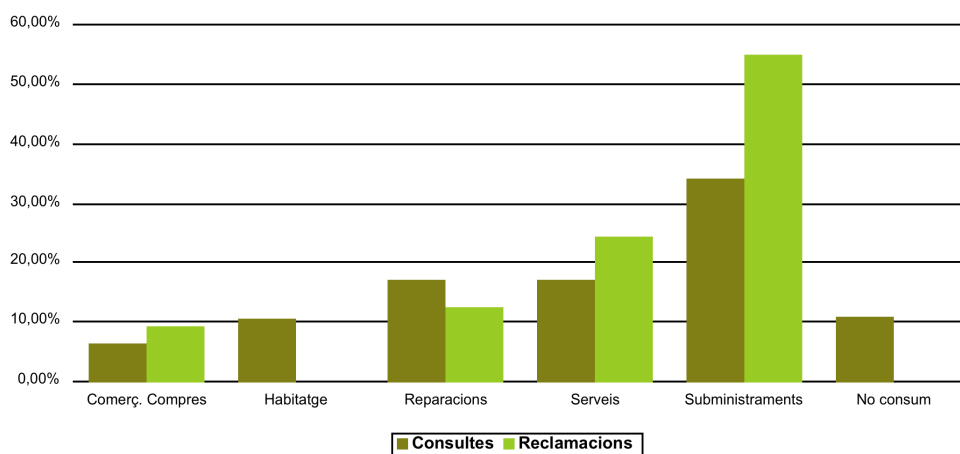
ANÀLISIS, INFORMES I ESTUDIS

Una altra de les activitats de la Unió de Consumidors de Catalunya és l'elaboració d'enquestes i estudis sobre diferents temes de consum: pàgines web d'empreses, indemnitzacions als passatgers en cas de pèrdua d'equipatge, etiquetatge del peix, transport públic, etc.

Durant l'any 2009 hem elaborat dos estudis, en el marc dels quals s'han enquestat més de 1.000 persones respectivament. Els temes que han abordat han estat la qualitat de la telefonia i els nous hàbits de consum davant la crisi.

La Unió de Consumidors de Catalunya, a petició dels seus associats i de diferents entitats, també redacta informes jurídics sobre qüestions diverses (clàusules contractuals, comissions bancàries, comunitats de veïns, etc.).

	Consultes	Reclamacions
ALIMENTACIÓ		
COMERÇ. COMPRES		
Béns	5,59%	3,03%
Automòbils	0,68%	6,06%
HABITATGE		
Arrendaments	7,63%	
Compra d'habitatge	2,88%	
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	5,42%	9,09%
Automòbils	1,86%	3,03%
Electrodomèstics	9,83%	
SERVEIS		
Turisme	2,54%	3,03%
Assegurances	3,90%	3,03%
Entitats financeres	5,08%	9,09%
Sanitat	0,68%	3,03%
Restauració	0,17%	3,03%
Transports	4,58%	3,03%
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua	1,02%	3,03%
Electricitat	9,66%	
Gas	2,37%	
Telecomunicacions	21,02%	51,52%
NO ÉS PROCEDENT	10,68%	
TOTAL	100%	100%



Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província

UNAE (Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Barcelona i Província) és una associació sense ànim de lucre declarada d'utilitat pública que, d'acord amb els seus estatuts (article 2), té com a finalitat agrupar solidàriament tots els consumidors per a la millor defensa dels seus drets i conscienciar els ciutadans sobre la importància d'agrupar-se associativament per aconseguir una millor informació, protecció i defensa dels seus drets com a consumidors. També té com a finalitat, entre d'altres qüestions, dur a terme activitats per a la formació i l'educació dels consumidors.

Les tasques ordinàries del nostre gabinet de consum presenten dues vessants: d'una banda, proporcionar informació i consell, bé abans de fer un acte de consum, per prevenir d'aquesta manera possibles abusos o enganys als consumidors, o bé després d'haver fet l'acte de consum, per assessorar els consumidors sobre els seus drets i deures; d'altra banda, rebre queixes i reclamacions i, si cal, actuar com a entitat medidora, canalitzant cap a les juntes arbitral de consum aquells casos en què la mediació no ha estat una eina suficient per a la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, i també formulant denúncies a les administracions pertinents quan hi ha hagut una presumpta infracció legal en matèria de consum.

La UNAE participa en moltes activitats relacionades amb el món del consum, ja sigui activament, proporcionant ponents o organitzadors en temes tècnics del dret del consum, o de manera més passiva, enviant assistents a jornades o conferències organitzades per diferents entitats o administracions. A continuació s'exposa una relació d'aquestes activitats:

- Organització de conferències i tallers
- Ponències en administracions i altres entitats
- Presència en fires
- Visites a empreses i entitats i d'aquestes empreses i entitats
- Assistència a juntes arbitral de consum
- Participació en reunions amb administracions i empreses
- Assistència a jornades, cursos i seminaris
- Presència als mitjans de comunicació
- Convenis amb ajuntaments
- Actualització periòdica de la pàgina web
- Elaboració de tríptics/díptics d'informació al consumidor

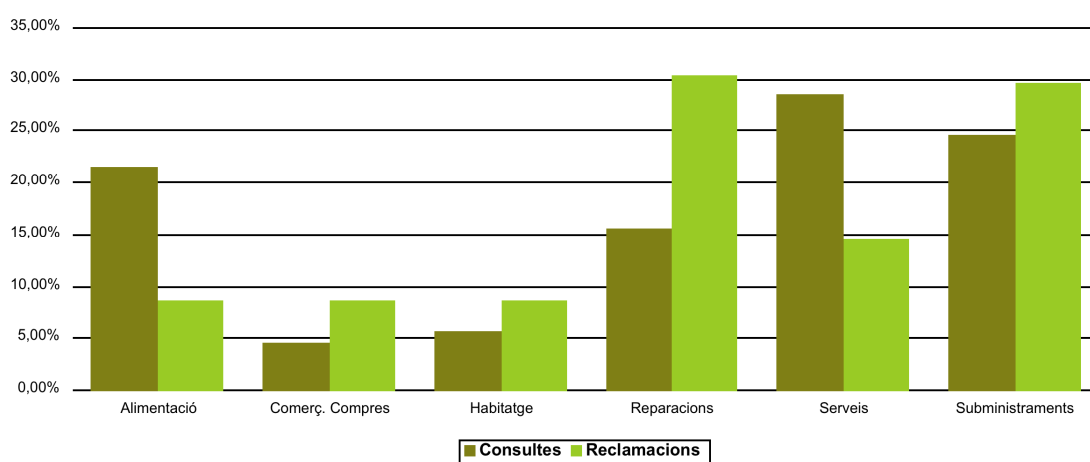
Amb relació a les qüestions més destacables del 2009, cal esmentar la gran quantitat de reclamacions fetes a empreses de serveis, principalment de telefonia i Internet i d'electricitat. Les telecomunicacions continuen centrant una tercera part de les mediacions realitzades pels tècnics del gabinet de consum, un sector en què el nombre de casos solucionats gràcies a la mediació ha estat molt elevat.

Pel que fa a l'electricitat, durant el 2009 s'han triplicat les reclamacions i les consultes en aquest camp. Aquest fet ha estat degut a la gran quantitat de transformacions i novetats que ha patit el sector, com ara la facturació mensual, l'entrada en vigor de la tarifa d'últim recurs i el bo social.

A més, hem consolidat la nostra pàgina web (www.unaebcn.org) com a principal eina d'informació i divulgació de la nostra entitat, hem actualitzat de manera permanent i periòdica totes les notícies que poden ser interessants per als consumidors, hem fet estudis de consum de diferents matèries en aquest àmbit, hem detallat les noves normatives en matèria de consum i hem obert canals de comunicació mitjançant les consultes gratuïtes. Per complementar tota aquesta activitat, l'any 2009 hem incorporat el butlletí electrònic com a font de divulgació periòdica del nostre web.

La finalitat de totes aquestes actuacions és continuar protegint i defensant els drets dels consumidors, sobretot els col·lectius especialment protegits, tant a escala individual com col·lectiva.

	Consultes	Reclamacions
ALIMENTACIÓ	1,47%	0,73%
COMERÇ. COMPRES		
Béns	1,76%	1,09%
Automòbils	0,88%	2,19%
Calçat i tèxtil	0,59%	1,09%
Electrodomèstics	0,88%	1,09%
Mobles i decoració	1,18%	0,73%
HABITATGE		
Habitatge	2,35%	0,00%
Arrendaments	7,35%	0,73%
Compra d'habitatge	3,53%	1,09%
Temps compartit	0,29%	0,00%
REPARACIONS		
Reparacions a la llar	3,53%	3,28%
Automòbils	2,35%	1,82%
Electrodomèstics	1,76%	3,28%
SERVEIS		
Turisme	0,88%	2,92%
Serveis	0,88%	0,73%
Assegurances	3,82%	4,01%
Ensenyament	0,59%	1,09%
Entitats financeres	7,06%	7,30%
Oci i cultura	1,18%	0,73%
Administració	1,18%	0,36%
Sanitat	2,06%	0,73%
Restauració	0,59%	0,73%
Transports	1,47%	2,92%
SUBMINISTRAMENTS		
Aigua	2,06%	0,36%
Electricitat	14,41%	16,79%
Gas	2,94%	2,55%
Telecomunicacions	22,65%	40,15%
NO ÉS PROCEDENT	10,29%	1,46%
TOTAL	99%	100%



Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya (FCCUC)

Adreça electrònica: cooperativesdeconsum@fccuc.coop

Presidenta: Sra. Mercè Fluvà i Creus

Vicepresident: Sr. Lluís Codina Teixidor

Directora: Sra. M. Antònia Esteban i Benito

Secretària: Sra. M. Teresa Basurte Calvo

Qui som:

La Federació és una eina conjunta de representació, promoció i defensa del cooperativisme i dels drets de les persones consumidores. Acull iniciatives de les cooperatives i genera dinàmiques d'intercooperació i aliances. També assumeix un clar compromís social com a organització de persones consumidores.

Les cooperatives de consum tenen el seu origen en els entorns locals i són agents actius del territori on operen. El model societatari de les cooperatives de consum està basat en les persones i la seva participació tant en l'organització social com empresarial.

Sectors de les cooperatives associades:

- Distribució d'alimentació tradicional
- Distribució de materials educatius i culturals
- Universitari
- Cultural
- Sanitat i assistència social
- Serveis d'atenció a les persones
- Distribució de productes ecològics
- Gestió ciutadana

L'àmbit territorial on se situen les cooperatives membres de la Federació és el conjunt de Catalunya.

Les cooperatives de consum federades tenim 1.100.000 persones sòcies de consum.

Principals objectius:

- Donar suport a la consolidació i expansió de les cooperatives de consum.
- Impulsar i promoure la creació de cooperatives. Cercar i analitzar noves oportunitats de creació de cooperatives de consum en nous àmbits.
- Promoure projectes intercooperatius.
- Desenvolupar programes de formació cooperativa, empresarial i consumidorista.
- Aprofundir en la tasca educativa com a associació de consumidors.
- Potenciar els elements d'identitat i diferenciadors.

Altra informació rellevant de l'entitat:

Serveis que ofereix la FCCUC:

- Representació i defensa dels interessos del cooperativisme de consum en el marc de les estructures cooperatives, consumidoristes i de l'economia social en general.
- Assessorament legal en temes cooperatius i sectorials en els quals operen les cooperatives.
- Informació i gestió d'ajuts.
- Atenció al consumidor. Informació de drets i deures. S'afavoreix el sentit crític i preventiu.
- Desenvolupament d'eines de formació per al consumidor, organització de campanyes i/o activitats consumidoristes.
- Foment i formació de consum responsable.
- Foment i difusió del comerç just.
- Foment i difusió del comerç de proximitat.